



## COMUNE DI RUFINA

### CONCESSIONARIO IMPOSTA COMUNALE PUBBLICITA' E PUBBLICHE AFFISSIONI

**ABACO S.p.A.**

Servizi per gli Enti Locali





## INDICE

<b>1 INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
Chi siamo .....	4
Obiettivi e mission aziendale .....	4
La funzione del Concessionario .....	5
<b>2 I SERVIZI.....</b>	<b>5</b>
Ubicazione e struttura dell'Agenzia .....	6
I servizi offerti.....	8
Gli standard e gli impegni di qualità.....	10
<b>3 IL RAPPORTO CON I CITTADINI .....</b>	<b>11</b>
L'informazione e l'ascolto .....	11
La valutazione del servizio da parte dei cittadini.....	11
Suggerimenti e reclami .....	11
<b>4 INFORMAZIONI UTILI .....</b>	<b>13</b>
Recapiti ed orari.....	13
Cosa fare per .....	15
Principali riferimenti normativi .....	17
<b>5 TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE.....</b>	<b>18</b>
Ravvedimento operoso .....	18
Autotutela.....	18
Ricorso.....	19
Istanza di rimborso.....	20
Diritto di Interpello .....	21
La tutela della privacy .....	21
<b>6 SERVIZI INNOVATIVI .....</b>	<b>22</b>



## 1 INTRODUZIONE

Gentile cittadino,

il documento che sta leggendo è la “**Carta dei Servizi**” di **ABACO S.p.A.**, che fa parte del sistema di Qualità della società, certificata secondo la norma ISO 9001:2008.

Si tratta di un innovativo ed importante strumento, aggiornato ogni anno, che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi che sono stati individuati e le modalità di controllo che sono state adottate per garantire la migliore qualità possibile delle prestazioni professionali.

La “**Carta dei Servizi**”, quindi, non è un semplice opuscolo informativo, ma è una espressione trasparente dei servizi forniti dalla ns. società per consentire a Lei l'utilizzo ottimale di ciò che questa struttura si impegna a fare, allo scopo di rispondere il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

L'obiettivo principale che ci poniamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino, chiunque esso sia, nella gestione attiva delle entrate comunali, facendogli conoscere il più possibile ciò che gli viene offerto da **ABACO S.p.A.**

Per questo motivo La invitiamo, innanzitutto, a conoscere i contenuti della “**Carta dei Servizi**” e poi ad offrirci i Suoi consigli, a presentare i Suoi eventuali reclami, come anche le critiche costruttive, che ci impegniamo fin d'ora ad ascoltare con attenzione, in una logica di continuo miglioramento.

A disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.



## Chi siamo

**ABACO S.p.A.** è una società specializzata nella riscossione delle entrate degli Enti Locali e nelle attività connesse e complementari, da **oltre 40 anni**.

La società è **iscritta al n. 56 dell'Albo** dei soggetti abilitati alla riscossione, liquidazione e accertamento dei tributi e delle entrate degli Enti Locali, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. n. 446/1997. In data 26/02/2009 **ABACO S.p.A.** ha provveduto, in base all'art. 32 comma 7bis del D.L. 185/2008 (convertito con L. 2/2009), all'adeguamento dei requisiti finanziari che devono possedere le società iscritte all'Albo, ed in particolare ad elevare ad **€ 10.000.000,00** il proprio capitale sociale interamente versato.

**ABACO S.p.A.** ha un organico di **oltre 200 dipendenti** e **40 collaboratori** esterni organizzati in modo da garantire la completa gestione dei servizi affidati ormai da più di **390 Enti Locali** tra cui Consorzi, Utilities (ex Municipalizzate), Unioni di Comuni e Comunità Montane, per una popolazione residente ed un bacino di utenza gestito in contemporanea di **quasi 4.000.000 di cittadini**.

Per lo svolgimento dei servizi, la società si avvale di **38 unità locali ed oltre 300 recapiti** dislocati nel territorio nazionale.

La società nasce svolgendo il servizio di accertamento, liquidazione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni e della Tassa Occupazione Suolo Pubblico.

Negli anni, per rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze dei Comuni e degli altri Enti Locali, **ABACO S.p.A.** ha sviluppato e potenziato ulteriormente la propria gamma delle attività offerte, in particolare, nell'ambito delle altre entrate degli Enti Locali (ICI/IMU/TASI, TARSU/TIA/TARES/TARI, Illuminazione votiva, Riscossione Coattiva, Sanzioni per Violazioni al Codice della Strada, Tariffa sosta a pagamento, ecc.) e dei servizi connessi e complementari.

## Obiettivi e mission aziendale

La **Carta dei Servizi** è stata predisposta secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i cittadini.

La qualità dei servizi offerti da **ABACO S.p.A.** nasce da una attenta ricerca, selezione ed istruzione del personale fino all'esecuzione materiale del lavoro e da una filosofia aziendale che mira al raggiungimento della "qualità globale" e della gestione in "tempo reale" di tutte le operazioni



connesse all'espletamento dell'accertamento, liquidazione e riscossione di tutte le entrate degli Enti Locali, sia di natura tributaria che patrimoniale.

Ciò significa che, ogni operazione è costantemente supervisionata da professionisti specializzati e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione Comunale che a tutta la cittadinanza.

## La funzione del Concessionario

**ABACO S.p.A.**, a seguito dell'affidamento in concessione del servizio di accertamento e riscossione dell'Imposta sulla Pubblicità e Diritto sulle Pubbliche Affissioni, subentra al Comune in tutti i diritti ed obblighi inerenti la gestione del servizio, provvedendo a tutte le spese occorrenti, ivi comprese quelle per il personale impiegato.

Nell'espletamento del servizio la stessa agisce per mezzo di un **Funzionario Responsabile**, al quale sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale delle entrate affidate in concessione dal Comune di Rufina, così come previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 507/93 e s.m.i.

## 2 I SERVIZI

I servizi pubblici oggetto della concessione sono improntati nella **gestione integrata** delle entrate comunali.

A tal fine l'Azienda ha realizzato procedure e strumenti di gestione informatizzata dei tributi e di controllo dei cespiti, utilizzando le tecnologie più moderne ed innovative che le permettono di aumentare l'efficacia e la qualità dei servizi resi, la **trasparenza nel rapporto con i cittadini-utenti**, ridurre l'elusione e l'evasione, perseguire obiettivi di equità fiscale, di analisi e di programmazione dei fabbisogni finanziari dell'Ente.

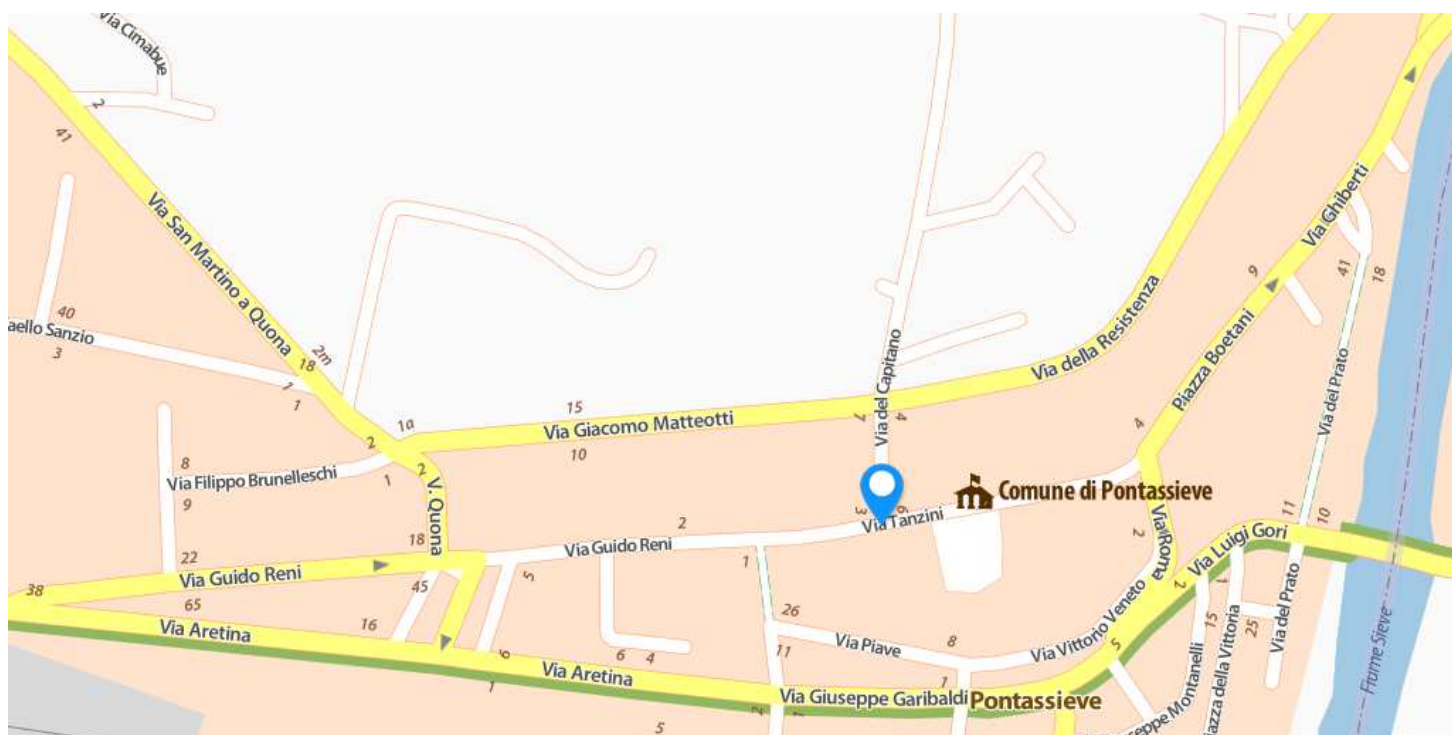
Quanto sopra ha reso possibile far fronte a tutte quelle esigenze che la gestione di ogni entrata comporta, in termini tecnici, operativi e gestionali, sia in sede locale (Agenzia/Recapito) che presso la propria sede Direzionale.



## Ubicazione e struttura dell'Agenzia

I locali impiegati per la gestione dei servizi sono collocati in **Via Tanzini n° 34/36 a Pontassieve**  
**c/o Cartoleria Snoopy di Lucarini Fulvia**

### Mappa





***Sede del Comune***



La struttura operativa è organizzata con una persona addetta alle attività di Front-office Back-office e ulteriore personale addetto all'attacchinaggio manifesti. Nell'ottica di garantire la valorizzazione delle risorse umane impiegate, a vantaggio della qualità e tempestività del servizio offerto ai contribuenti, il personale impiegato viene costantemente aggiornato sulle novità normative approvate nel periodo di riferimento.



## I servizi offerti

I servizi che la concessionaria **ABACO S.p.A.** offre sono connessi alle seguenti entrate locali:

### 1. Imposta comunale sulla pubblicità

E' dovuta da chiunque effettui la pubblicità nel territorio del Comune tramite insegne, fregi, cartelli, targhe, stendardi, striscioni, tele, tende, ombrelloni o altri mezzi simili nonché per le pubblicità effettuate a mezzo di proiezioni luminose o cinematografiche, con veicoli pubblicitari, con veicoli in genere, adibiti ad uso pubblico o privato o a trasporti di merci, con aeromobili, in forma ambulante e a mezzo di apparecchi sonori.

### 2. Affissione su richiesta di manifesti negli spazi pubblicitari

Il servizio delle pubbliche affissioni garantisce in maniera specifica l'affissione a cura del Concessionario in appositi impianti a ciò destinati di manifesti contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o commerciali.

Chiunque richieda tale servizio è obbligato al pagamento del Diritto sulle Pubbliche Affissioni.

Nello specifico, presso il recapito sito in **Via Tanzini n° 34/36 a Pontassieve** si possono effettuare servizi connessi a:

- Imposta comunale sulla pubblicità
- Affissioni su richiesta di manifesti negli spazi pubblicitari





Prestazioni	Descrizione
<b>Attività di supporto informativo agli utenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Informazioni verbali, telefoniche o scritte su leggi, regolamenti e delibere in materia delle entrate locali affidate in concessione</li><li>➤ Compilazione e stampa delle bollette di pagamento</li><li>➤ Rimborsi</li></ul>
<b>Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aiuto nella compilazione delle dichiarazioni</li><li>➤ Consulenza sulle modalità di calcolo e di versamento dell'imposta/canone dovuta/o</li><li>➤ Assistenza nella compilazione della domanda di rimborso</li></ul>
<b>Organizzazione dei servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Prenotazione delle affissioni commissionate su apposito registro cronologico</li><li>➤ Predisposizione delle note posizioni</li><li>➤ Timbratura delle locandine per l'affissione in proprio solo sulle vetrine dei negozi</li></ul>
<b>Attività di controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Controllo e verifica delle dichiarazioni</li><li>➤ Controllo e verifica dei pagamenti</li><li>➤ Controllo evasioni ed elusioni sul territorio</li><li>➤ Vigilanza sulla corretta affissione dei manifesti</li><li>➤ Applicazione di sanzioni per le affissioni su spazi non consentiti</li><li>➤ Emissione degli avvisi di accertamento</li></ul>
<b>Appuntamenti con i cittadini e con le associazioni per esame pratiche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Consulenza programmata su richiesta del cittadino o delle associazioni di categoria</li></ul>
<b>Riscossione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bollettino postale</li><li>➤ Bonifico postale</li><li>➤ Contanti</li></ul>



## Gli standard e gli impegni di qualità

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati, **ABACO S.p.A.** ha individuato gli aspetti più importanti delle attività svolte misurandole attraverso determinati “**fattori di qualità**” (standard), verificabili da parte degli utenti.

Fattori di qualità	Indicatori
<b>Tempestività degli aggiornamenti normativi degli operatori</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Abbonamenti a riviste e quotidiani di settore</li><li>➤ Rassegna stampa on-line</li></ul>
<b>Formazione degli operatori</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Corsi di formazione al personale dell'Agenzia</li><li>➤ Corsi di aggiornamento al personale dell'Agenzia</li></ul>
<b>Organizzazione generale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Numero di reclami ricevuti</li></ul>
<b>Informazione del contribuente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mezzi di comunicazione diretti e indiretti</li></ul>
<b>Disponibilità degli operatori</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Disponibilità all'ascolto</li><li>➤ Comportamento rispettoso e garbato</li><li>➤ Fornitura di risposte esaurienti</li></ul>
<b>Semplificazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Modulistica disponibile on-line</li><li>➤ Possibilità di invio documentazione on-line</li></ul>
<b>Soddisfazione del cittadino-contribuente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Utilizzo di questionari di Customer Satisfaction</li><li>➤ Rilevazione e monitoraggio periodici del grado di soddisfazione</li></ul>



### 3 IL RAPPORTO CON I CITTADINI

#### L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini/contribuenti è un impegno prioritario sia dell'Amministrazione Comunale che della concessionaria **ABACO S.p.A.**

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e per incentivare la capacità di dialogo e relazione tra chi eroga la prestazione e chi la riceve, **ABACO S.p.A.** ha istituito diverse forme di ascolto del cittadino/contribuyente presso la propria Agenzia di Rufina:

- **Rilevazioni di soddisfazione** dell'utenza, per verificare il gradimento del servizio prestato;
- **Analisi dei suggerimenti** e delle segnalazioni;
- **Verifica del rispetto degli standard** contenuti nella Carta dei Servizi.

#### La valutazione del servizio da parte dei cittadini

Per garantire un monitoraggio costante del servizio svolto dagli operatori, sono stati predisposti dei **questionari a risposta multipla**, con livelli di soddisfazione – da insufficiente a buono – su n. 5 aspetti di qualità.

Viene data la possibilità all'utente di effettuare delle segnalazioni o critiche e di esprimere dei suggerimenti per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

L'utenza che si rivolge allo sportello trova presente dei moduli cartacei; gli stessi sono disponibili anche in forma elettronica.

Nell'Agenzia è possibile, in forma del tutto anonima, depositare il questionario in appositi contenitori, che a seguire verranno raccolti ed analizzati dal Responsabile per un'analisi trimestrale del grado di soddisfazione dell'utenza. Tali dati saranno, quindi, trasmessi anche all'Amministrazione Comunale per l'accertamento del livello di "customer satisfaction" dell'utenza.

I risultati delle indagini rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

#### Suggerimenti e reclami



**ABACO S.p.A.** è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- ☞ **Il comportamento del personale**
- ☞ **La qualità del servizio reso**
- ☞ **Il mancato rispetto degli standard**

I reclami possono essere presentati presso:

- ✓ *Lo sportello dell'Agenzia di Rufina*
- ✓ *La sede legale di ABACO S.p.A.*
- ✓ *La sede amministrativa di ABACO S.p.A.*

i cui indirizzi e contatti si trovano al capitolo *"Recapiti ed orari"*.

**Entro 8 giorni** verrà fornita risposta scritta al reclamo.


Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro tale termine sarà comunque inviata al cittadino una lettera, nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.





## 4 INFORMAZIONI UTILI

### Recapiti ed orari

#### AGENZIA DI RUFINA

 Via Tanzini n° 34/36 - Pontassieve – c/o Cartoleria Snoopy di Lucarini Fulvia


 Tel. 055 8315027


 Fax 055 8315027

 [cartoleriasnoopy@gmail.com](mailto:cartoleriasnoopy@gmail.com)

#### SEDE ABACO MONTEBELLUNA

 Uffici siti in Via Risorgimento n. 91 – 31044 Montebelluna (TV)


 Tel. 0423 601755


 Fax 0423 602900

 E-mail [info@abacospa.it](mailto:info@abacospa.it)

#### SEDE ABACO PADOVA

 Uffici siti in Via F.lli Cervi n. 6 – 35129 Padova (PD)

 Tel. 049 625730

 Fax 049 8934545

 E-mail [info.pd@abacospa.it](mailto:info.pd@abacospa.it)

#### ORARI DI APERTURA RECAPITO DI RUFINA

**LUNEDI'** DALLE 08.30 ALLE 12.30 E DALLE 15.30 ALLE 19.30

**MARTEDI'** DALLE 08.30 ALLE 12.30 E DALLE 15.30 ALLE 19.30

**MERCOLEDI'** DALLE 08.30 ALLE 12.30 E DALLE 15.30 ALLE 19.30

**GIOVEDI'** DALLE 08.30 ALLE 12.30

**VENERDI'** DALLE 08.30 ALLE 12.30 E DALLE 15.30 ALLE 19.30

**SABATO** DALLE 08.30 ALLE 12.30



***Sede dell'Agenzia***





## Cosa fare per...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più frequenti che vengono poste all'Agenzia. In particolare si riportano alcune indicazioni concrete per utilizzare nel miglior modo possibile i servizi offerti.

### IMPOSTA SULLA PUBBLICITA' E DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI

**Cosa fare prima di effettuare qualsiasi forma di pubblicità sul territorio comunale?**

a) **Vuoi fare pubblicità mediante esposizione di targhe, tabelle, scritte, insegne o qualsiasi altra forma di comunicazione visiva o acustica?**

Devi accertarti se, per il tipo di pubblicità da te prescelto, devi presentare una richiesta di autorizzazione al Comune o ad altro Ente competente. Informati presso gli Uffici del Comune.

Se puoi iniziare la pubblicità, prima di farlo devi ricordarti di presentare la dichiarazione di inizio pubblicità e di pagare la relativa imposta.

b) **Cosa fare per dichiarare l'esposizione pubblicitaria e pagare la relativa imposta?**

Chiedi all'ufficio Pubblicità di ABACO per telefono, via e-mail o fax, le informazioni necessarie per effettuare la dichiarazione e il pagamento in autotassazione oppure recati direttamente negli uffici di ABACO, dove un operatore provvederà a farti compilare la dichiarazione, rilasciandotene copia, a calcolare l'imposta dovuta e a consegnarti un bollettino compilato per il pagamento.

c) **Vuoi fare pubblicità mediante esposizione diretta di locandine sulle vetrine dei negozi?**

Portali al recapito ABACO nel Comune per farli timbrare. Se è dovuta un'imposta, ti verrà fatto il calcolo dell'imposta e consegnato il bollettino postale per effettuare il pagamento.

**Cosa fare per rinnovare il pagamento annuale dell'imposta sulla pubblicità dichiarata come permanente?**

Tieni nota della scadenza di pagamento (31 gennaio dell'anno di riferimento, valida anche per la presentazione delle denunce di cessazione, ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. 507/93). Se sei in prossimità della scadenza e non hai ancora ricevuto il preavviso di pagamento con l'importo da versare, rivolgiti all'Ufficio ABACO di Montebelluna o Padova



che ti darà tutte le indicazioni necessarie per pagare il tributo.

Se hai ricevuto il preavviso, invece, puoi pagare con le modalità specificate nell'avviso di pagamento del Concessionario, assolutamente entro la scadenza sullo stesso indicata.

### Non hai pagato entro i termini?

Se non hai effettuato il pagamento dell'imposta entro il normale termine di scadenza, puoi rimediare provvedendo spontaneamente, attraverso lo strumento del **ravvedimento operoso**, che ti impone di versare, oltre all'imposta, gli interessi legali maturati e la sanzione ridotta di ritardato pagamento. Questo tuo diritto viene annullato una volta trascorso l'anno di riferimento o qualora ti venga prima notificato un avviso formale tramite raccomandata.

### Cosa fare se ti è stato notificato un avviso di accertamento?

- Per ogni informazione riguardante l'avviso puoi rivolgerti all' Ufficio ABACO di Montebelluna o Padova
- Puoi aderire all'avviso ricevuto entro 60 giorni dal ricevimento e avere in questo modo, nei casi previsti dalla normativa, una riduzione ad 1/3 delle sanzioni.
- Se ritieni che l'avviso vada rettificato o annullato puoi presentare all'ufficio la documentazione che giustifichi una diversa imposizione tributaria e l'ufficio, dopo le opportune verifiche, potrà rettificare o annullare l'atto in autotutela.
- Puoi presentare ricorso alla Commissione Tributaria entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso.

### Cosa fare per ottenere il rimborso di un'imposta pagata e non dovuta?

Per la restituzione di una somma che hai versato erroneamente, devi inoltrare all'Ufficio ABACO di Montebelluna o Padova, entro 5 anni dall'avvenuto pagamento, una semplice richiesta, allegando il bollettino dell'errato pagamento effettuato.





### Cosa fare per prenotare gli spazi affissione?

Se vuoi fare una campagna pubblicitaria di carattere commerciale o di un evento mediante l'affissione di manifesti di vari formati su impianti pubblici, verifica presso il recapito o presso l'Ufficio ABACO di Montebelluna se ci sono spazi disponibili e, nel caso, prenota l'affissione presso lo stesso sportello, che provvederà a determinare i diritti dovuti e a consegnarti il bollettino per il pagamento o a indicarti le modalità di pagamento.

## Principali riferimenti normativi

Questa sezione riporta, in sintesi, i riferimenti normativi e le norme regolamentari inerenti i seguenti argomenti:

- ☞ Tributi in generale
  - ☞ Imposta sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni
  - ☞ Tasso occupazione suolo ed aree pubbliche
  - ☞ Qualità dei servizi
- 
- ✓ **Autocertificazione** - D.P.R. 28/12/2000, n. 445 e s.m.i. - "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamenti in materia di documentazione amministrativa"
  - ✓ **Autotutela** - D.L. 30/09/1994, n. 564 e D.M. 11/02/1997, n. 37 e s.m.i.
  - ✓ **Statuto del contribuente** - Legge 27/07/2000, n. 212 e s.m.i.
  - ✓ **Contenzioso** - D. Lgs. 31/12/1992, n. 546 e s.m.i.
  - ✓ **Privacy** - D. Lgs. 30/06/2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.
  - ✓ **Sistema Sanzionatorio** - D. Lgs. n. 18/12/1997 nn. 471/472/473 e s.m.i.
  - ✓ **Potestà regolamentare dei Comuni** - D. Lgs. 15/12/1997, n. 446 e s.m.i.
  - ✓ **Legge istitutiva** - D. Lgs. 15/11/1993, n. 507 "Imposta comunale sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni, T.O.S.A.P., tassa smaltimento rifiuti solidi urbani" e s.m.i.
  - ✓ **D.M. 26/04/1994** "Disposizioni in ordine alla gestione contabile dell'imposta sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni e della tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche" e s.m.i.
  - ✓ **Regolamento comunale** per l'imposta sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 44 del 01/09/1995 e s.m.i.
  - ✓ **Delibere Comunali** di approvazione delle tariffe dei singoli tributi
  - ✓ **Qualità dei servizi** - Direttiva del P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e Direttiva del P.C.M. N. 04/2010 "Ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".



## 5 TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- ☞ Ravvedimento operoso
- ☞ Autotutela
- ☞ Ricorso con possibilità di reclamo e mediazione

### Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento dell'imposta di pubblicità o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso.

Il contribuente può sanare le irregolarità commesse, purché le violazioni non siano già state constatate e comunque non siano iniziati gli accessi, le ispezioni, le verifiche o le altre attività amministrative di accertamento delle quali l'autore o i soggetti solidalmente obbligati abbiano avuto formale conoscenza. In presenza di tali condizioni, contestualmente alla regolarizzazione, va versato il tributo unitamente agli interessi, se dovuti, (calcolati in base al tasso legale con maturazione giorno per giorno), e alla sanzione ridotta, conteggiata sul minimo irrogabile.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere agli uffici di **ABACO S.p.A.**

### Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente direttamente al Concessionario oppure essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio



dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio oppure se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

## **Ricorso**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa del Concessionario ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del contenzioso.

Se il contenzioso riguarda l'Imposta Comunale sulla Pubblicità (**ICP**), il contribuente può avvalersi del processo tributario (disciplinato dal D. Lgs. n. 546/92 e s.m.i.) che si articola in tre gradi di giudizio:

- |          |                                    |
|----------|------------------------------------|
| 1° grado | Commissione Tributario Provinciale |
| 2° grado | Commissione Tributaria Regionale   |
| 3° grado | Corte di Cassazione                |

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento
- Ingiunzioni di pagamento
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/92. Ai sensi degli articoli 20 e 21 del D. Lgs. 546/92, entro il termine di 60 giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, il ricorso, in carta legale, va notificato al Concessionario che ha emesso l'atto ed eventualmente (laddove i motivi di impugnazione possano riguardare anche il Comune) anche al Settore Entrate del Comune mediante una delle seguenti modalità:

1. Notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;



2. Consegna diretta presso la segreteria dell'ufficio comunale ovvero del Concessionario, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D. Lgs. n. 546/92;
3. Servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto dalla data di spedizione).

Entro trenta giorni dalla notifica del ricorso il ricorrente deve costituirsi in giudizio ai sensi dell'art. 22 del D. Lgs. 546/92 mediante deposito presso la segreteria della Commissione Tributaria Provinciale territorialmente competente dell'originale del ricorso notificato a norma degli articoli 137 e ss. del Codice di Procedura Civile ovvero copia del ricorso consegnato o spedito per posta, con fotocopia della ricevuta di deposito o della spedizione per raccomandata a mezzo del servizio postale.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 2.582,28 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere) - più dettagliatamente si veda l'art. 12 del D. Lgs. n. 546/92. Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

Dal 01 Gennaio 2016 per le controversie di valore non superiore ad € 20.000, trova applicazione la procedura di reclamo/mediazione di cui al novellato art. 17-bis del D.Lgs n. 546/1992, in questo caso il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

Tale nuova fase amministrativa ha la durata di 90 giorni decorrenti dalla data di ricezione del ricorso da parte dell'ente impositore, e durante questo periodo sono sospesi i termini per il pagamento e la riscossione.

L'esame del reclamo e la conseguente eventuale rideterminazione dell'ammontare della pretesa in caso di gestione in concessione del servizio, sarà a cura del personale designato dal Concessionario della riscossione.

Scaduto il termine di 90 gg imposto per la definizione della procedura di reclamo e mediazione, decorre il termine di 30 gg per la costituzione in giudizio del ricorrente secondo le modalità sopra descritte.

## **Istanza di rimborso**

Il contribuente che ritiene di aver versato all'Amministrazione Comunale somme non dovute può presentare domanda di rimborso, entro 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione, specificando i motivi della richiesta.



Se la domanda viene respinta il contribuente riceve una comunicazione scritta; se viene accolta riceve dal Concessionario dei Servizi di riscossione **ABACO S.p.A.** un avviso per riscuotere il suo credito.

## **Diritto di Interpello**

E' data facoltà a ciascun contribuente di inoltrare per iscritto al Concessionario, che risponde entro 120 giorni, circostanziate e specifiche istanze intese a conoscere l'applicazione a casi concreti e personali delle disposizioni normative e regolamentari, relative all'Imposta Comunale e al Diritto sulle Pubbliche Affissioni, qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse. La presentazione dell'istanza non interrompe comunque i termini di presentazione di eventuali ricorsi né ha effetto sulle scadenze previste. La risposta del Concessionario, scritta e motivata, è vincolante con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza d'interpello e limitatamente al richiedente. Qualora entro il termine previsto non pervenga alcuna risposta da parte del Concessionario, si versa nell'ipotesi del silenzio-assenso.

Qualsiasi atto, anche a contenuto impositivo o sanzionatorio, emanato in difformità dalla risposta o dal silenzio-assenso, è nullo.

Qualora l'interpello sia formulato da un numero elevato di contribuenti e sia concernente la stessa questione o questioni analoghe tra loro, il Concessionario può rispondere anche collettivamente, attraverso mezzi di comunicazione idonei.

## **La tutela della privacy**

Il contribuente che comunica agli uffici del Concessionario i propri dati viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

In base all'art. 7 del D. Lgs. 196/03, l'interessato ha inoltre diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il legale rappresentante della concessionaria società **ABACO S.p.A.**



## 6 SERVIZI INNOVATIVI

Gentile Contribuente,

Le innovazioni tecnologiche fanno ormai parte della nostra vita quotidiana, migliorandola e offrendoci nuove possibilità. Il quadro normativo attualmente vigente in materia di innovazione dell'Amministrazione non solo prevede la possibilità, ma impone l'obbligo per la Pubblica Amministrazione di usare le più moderne tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti e nelle relazioni con cittadini ed imprese (Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. 82/2005).

**ABACO S.p.A.** ha intrapreso un percorso di innovazione finalizzata a rendere il rapporto con il cittadino ancor più trasparente e tempestivo, implementando alcuni nuovi servizi ai quali, se desidera, potrà accedere anche Lei.

### PORTALE DEL CONTRIBUENTE E CONSULTAZIONI ON LINE

Tramite registrazione sul sito di ABACO S.p.A. [www.abacospa.it](http://www.abacospa.it), nella sezione Servizi per il cittadino – Portale del Contribuente, è possibile consultare la propria situazione contabile, utilizzando il codice indicato nel relativo avviso di scadenza, ed effettuare le dichiarazioni di cessazione, modifica o nuova esposizione di un mezzo pubblicitario *on line*.

Sempre nella stessa sezione, il contribuente ha la possibilità di richiedere la comunicazione via e-mail della pubblicazione sul Portale del suo avviso di scadenza, usufruendo quindi del servizio di preavviso con una modalità più veloce, diretta e moderna, che sostituisce il tradizionale servizio di invio del preavviso cartaceo.

### PROMEMORIA SMS



Il servizio consiste nell'invio da parte della società **ABACO S.p.A.**, ad un numero di telefonia mobile di cui il richiedente sia titolare, di un breve messaggio di testo **SMS** (short messages service) in cui si ricorda, il **termine di scadenza** deliberato dal Comune per il pagamento del tributo ed i recapiti telefonici da contattare per ottenere informazioni in merito alla propria posizione contributiva. Tale messaggio



sarà inviato almeno 15 gg prima della scadenza di pagamento deliberata dal Comune, quindi in tempo utile per regolarizzare la propria posizione senza incorrere in sanzioni. Ciò non esclude però l'invio del preavviso con allegato bollettino. Il servizio è rivolto a persone maggiorenni che ne facciano richiesta, tramite registrazione sul sito di ABACO S.p.A. [www.abacospa.it](http://www.abacospa.it), nella sezione Servizi per il cittadino – Portale del Contribuente.

### **POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)**



Il Codice dell'Amministrazione Digitale riconosce ai cittadini alcuni “**Diritti Digitali**”. In particolare attribuisce ai contribuenti, cittadini ed imprese, il diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le Pubbliche Amministrazioni, con i loro Concessionari, e con i gestori di pubblici servizi.

Tra i diritti digitali è ricompreso anche l'utilizzo della **Posta Elettronica Certificata** (PEC). La PEC è obbligatoria per le imprese, la Pubblica Amministrazione e i liberi professionisti. È uno strumento capace di attribuire **valore legale ad una e-mail**, portandola al pari di una raccomandata con ricevuta di ritorno. Analogamente alla posta elettronica ordinaria, si occupa di "trasportare" attraverso Internet un messaggio dal mittente al destinatario. La Posta Elettronica Certificata funziona per l'utente esattamente come la normale posta elettronica: si utilizzano gli stessi programmi, non c'è nulla di nuovo da imparare.

**ABACO S.p.A.**, pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005) invita la SV, qualora abbia già a disposizione questo strumento, a segnalare l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata per lo scambio di informazioni e comunicazioni.